Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE
PRÉFET DU LOIRET

Mardi 15 septembre 2015

DOSSIER DE PRESSE

Bilan des contrôles de l'opération interministérielle vacances

Contact-presse
Colette Théas-Duhamel
Service de presse de la Préfecture
tél : 02.38.81.40.35

Les services de l'Etat dans le Loiret mobilisés durant l'été dans le cadre l'opération interministérielle vacances (OIV)

Le tourisme est un secteur majeur de l'économie nationale. Avec plus de 80 millions de visiteurs chaque année, la France demeure la première destination touristique mondiale.

Le chiffre d'affaire touristique de la région Centre – Val de Loire est d'environ 3 milliards d'euros. Celui du Loiret est de l'ordre de 650 millions d'euros, 350 pour le tourisme d'affaires et 300 pour le tourisme d'agrément.

Le Loiret profite de la notoriété grandissande de la Loire et des intiatives telles que le parcours de la Loire à vélo pour diversifier l'offre et le type de clientèle, notamment étrangère.

A l'instar des autres départements de la région Centre-Val de Loire, les secteurs liés au tourisme et aux loisirs sportifs et éducatifs connaissent, pendant la période estivale, une augmentation importante de leur activité.

L'opération interministérielle vacance (OIV) vise à informer les vacanciers sur leurs droits en tant que consommateurs et à lutter contre les infractions et les abus ou les pratiques déloyales commis à l'égard des estivants. Le consommateur averti peut ainsi éviter tout désagrément sur son lieu de vacances.

Les services de l'État (DDPP et DDCS notamment) se doivent donc de garantir aux usagers et aux consommateurs un haut niveau de sécurité. C'est l'objectif de l'Opération Interministérielle Vacances (OIV) dont la coordination est assurée, au plan national, par la secrétaire d'Etat en charge de la consommation.

Les contrôles : thèmes et finalités

Pour 2015, 3 **thématiques** de prévention et de contrôle ont été retenues au niveau national :

- **Les nouvelles formes de consommation touristique** en matière d'hébergement (chambres d'hôtes, « mobile home », hébergements atypiques, échange de logements entre particuliers…) ;
- **La protection des jeunes en vacances** (hébergements collectifs, activités sportives et de loisirs …) **et les commerces soumis à un pic saisonnier d'activités.**

Ces priorités nationales sont complétées par un socle d'actions traditionnelles concernant l'alimentation, l'information des consommateurs, les pratiques commerciales mais aussi la protection animale.

Le renforcement des contrôles correspond aux périodes (juin à mi-septembre) où l'offre touristique, tous domaines confondus, se diversifie et s'accentue.

Il s'agit de contrôler l'hygiène, la qualité et la sécurité des produits alimentaires, de s'assurer de la conformité et de la sécurité des produits industriels, de vérifier l'information du consommateur et la loyauté des transactions et de veiller à la sécurité des prestations offertes notamment pour ce qui concerne les activités sportives et de loisirs et l'accueil des mineurs.

Mais la période estivale est aussi l'occasion de procéder à des contrôles ciblés dans le domaine de la protection animale pour des établissements de garde d'animaux (pensions, refuges, fourrière, centres équestres) ou de manifestations consacrées aux animaux (bourses d'échanges, foires et rassemblements).

Réalisés par des agents de l'Etat (inspecteurs et contrôleurs de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, techniciens supérieurs du ministère chargé de l'agriculture, inspecteurs de la jeunesse et des sports), les contrôles peuvent donner lieu à des suites pédagogiques (avertissements à vocation informative), des suites administratives (demandes de régularisation de non-conformités par mises en demeure ou injonctions, suspension d'exercice d'activité, fermetures d'établissement) voire à des suites pénales (procès-verbaux transmis aux Parquets) .

Les contrôles et leurs objectifs quantitatifs pour la DDPP et la DDCS

Les missions de contrôle qui relèvent de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP)

Les établissements dits de remise directe au consommateur : restaurants commerciaux et commerces alimentaires, marchés et vendeurs de produits locaux)

Les contrôles portent sur :

- l'hygiène des manipulations des denrées et le comportement du personnel ;
- la propreté et le respect des procédures de nettoyage et de désinfection réguliers des structures entrant en contact ou non avec les denrées ;
- l'état des matières premières (conditions d'entreposage, état de fraîcheur, respect des dates limites d'utilisation, provenances autorisées : ateliers agréés ou dérogatoires...) ;
- le respect des températures réglementaires (denrées froides et denrées chaudes) ;
- la formation du personnel aux règles générales d'hygiène des aliments et à leur application ;
- le respect des règles comme l'affichage des prix, l'étiquetage informatif , la traçabilité de l'origine des produits et la valorisation des produits locaux.

La protection animale : pensions et refuges pour animaux ; fourrières, animaleries ; centres équestres .

Les contrôles portent sur :

- l'état des animaux et leur identification ;
- les conditions de détention ;
- la tenue des registres d'entrées et de sortie ;
- la présence d'une personne titulaire du certificat de capacité au contact des animaux.

Les objectifs quantitatifs assignés à la DDPP par ses donneurs d'ordre (la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et direction générale de l'alimentation au niveau national) étaient de réaliser :

- **230 opérations dans le domaine de la protection des consommateur**s (alimentation, activités sportives et de loisirs, hébergements, sites touristiques et sites Internet) ;
- **Une quinzaine d'inspections dans le domaine de la protection et du bien-être des animaux.**

La mobilisation des différents agents en charge des contrôles a permis d'atteindre et même de dépasser les objectifs quantitatifs fixés.

La DDPP a réalisé 246 opérations de contrôle (visites sur place ou vérifications de sites Internet) pour le domaine de la protection des consommateurs et 19 inspections dans le domaine de la protection animale.

Les contrôles de 67 établissements (soit 34%) et de **27 sites Internet (**soit 39%) ont conduit à des suites, le plus souvent sous forme d'avertissements à vocation pédagogique (76% des suites), plus rarement sous forme de suites administratives (14%) ou de suites pénales (10%).

Les anomalies les plus fréquemment rencontrées concernent :

- **le domaine alimentaire** : règles d'hygiène, température de conservation des denrées, règles de traçabilité (conservation des étiquetages des produits déconditionnés en cours d'utilisation) et affichage des prix ;
- **les activités sportives et de loisirs** : tenue des registres d'entretien des matériels et équipements, règles d'information des consommateurs (affichage des prix et remise de notes) et, pour les golfs, des pratiques tendant à imposer d'acquérir une licence ou d'adhérer à une association ;
- **les hébergements :** affichage des prix, remise de notes et, pour les campings, affichage du règlement intérieur ;

- **les sites Internet** : mentions légales obligatoires.

Parmi les éléments notables, **on peut souligner le fort taux récurrent d'anomalies dans certains secteurs de l'alimentaire** (commerces non sédentaires et restauration notamment), un loueur proposant 35 chambres d'hôtes alors que la capacité maximale autorisée est de 5 chambres et des pratiques commerciales trompeuses (annonce sur le site Internet d'un camping de la présence d'un restaurant alors que celui-ci n'est pas en exploitation et une chambre d'hôte mettant en avant un classement injustifié).

Les missions de contrôle qui dépendent de la Direction départementale de la protection des populations (DDCS)

La protection physique et morale des mineurs en accueil collectif de mineurs (ACM)

Les contrôles portent sur :

- les conditions d'accueil, de suivi sanitaire et d'hébergement ;
- la qualification des équipes éducatives ;
- la qualité des projets éducatifs et pédagogiques.

En matière de restauration collective, les contrôles portent sur :

- l'hygiène générale des denrées : la formation du personnel, conditions de conservation, état de fraîcheur, respect des températures... ;
- la propreté et le respect des procédures de nettoyage et de désinfection des locaux et du matériel ;
- l'existence d'un système de traçabilité et son application effective.

Tout événement grave se déroulant soit dans un établissement d'activités physiques et sportives soit dans un accueil collectif de mineurs doit être communiqué dans un délai de 48 heures maximum à la DDCS.

L'hébergement de vacances : campings, hôtellerie, locations saisonnières, logement chez l'habitant (vacances en meublés de tourisme, chambres d'hôtes...) et les nouvelles formes alternatives (l'échange de logement) ou insolites.

Les contrôles portent sur :

- l'affichage des prix pratiqués ainsi que du texte du règlement intérieur de l'établissement, la remise d'un état descriptif pour les locations de caravanes meublées et installées de façon sédentaire, les publicités sur les assertions avancées (situation géographique, réalité des équipements annoncés...) ; conformité du panonceau avec la catégorie et le niveau de classement de l'établissement, de l'affichage des prix, le respect des règles d'information préalable sur les lieux loués .
- l'hygiène générale et les mesures de prévention de la légionellose dans les réseaux d'eau chaude sanitaire sont également contrôlées ;
- la sécurité des piscines privatives à usage collectif.

Les contrôles réalisés par la DDCS s'intègrent dans une programmation régionale, définie dans le cadre du PRICE (Plan Régional d'Inspection Contrôle Evaluation) qui détermine les objectifs quantitatifs, les orientations et la nature des contrôles opérés.

Les objectifs initiaux de contrôle étaient les suivants :

- **les accueils collectifs de mineurs (ACM) :** contrôle, sur l'ensemble de l'année, de 15% des séjours de vacances (SV) accueillis dans le Loiret et de 16% des accueils de loisirs sans hébergement (ALSH) ;

- **le champ sportif** : autant, voire plus, de contrôles qu'en 2014, soit au moins 85 établissements d'activités physiques et sportives (EAPS) contrôlés.

La DDCS a contrôlé **99 établissements d'activité physique et sportive** (lieux de baignade, canoë kayak, centres équestres, ball-trap, parcours acrobatiques en hauteur) et **51 accueils collectifs de mineurs** (accueils de loisirs, séjours de vacances, séjours de scoutisme). Les établissements contrôlés remplissent les garanties d'hygiène et de sécurité.

Aucun accident grave n'a été relevé.

Dans les accueils collectifs de mineurs, **un incident qui aurait pu avoir des conséquences graves a donné lieu à l'ouverture d'une enquête administrative** suite à l'oubli d'une petite fille qui a passé la nuit seule dans un ALSH de la ville d'Orléans.

Des investigations ont été réalisées suite à une intoxication alimentaire mineure dans un ALSH à Fleury les Aubrais.

Par ailleurs, **3 demandes de remise en conformité ont été émises concernant les déclarations obligatoires**.

Concernant les établissements d'activités physiques et sportives, à l'exception de quelques défauts d'affichage et de tenue des cahiers de suivi des équipements de protection individuels, il a été constaté une amélioration de la tenue administrative des établissements, particulièrement pour les lieux de baignades. Le travail réalisé par les services de l'Etat depuis plusieurs années dans ce domaine semble avoir porté ses fruits.

Les activités sportives (équipements et prestations)

Sont concernées :

- **les activités dites classiques** : bases de loisirs, sports nautiques ou motorisés, centres de voiles, de canoës-kayaks, centres hippiques, les aires collectives de jeux, les piscines, ...
- **des prestations nouvelles ou « à risques** » : mini-motos ou quads, parcours acrobatique en hauteur, ...

Les contrôles portent sur :

- l'obligation générale de sécurité (prévue par le code de la consommation), complétée par des réglementations spécifiques pour les produits et/ou prestations présentant un risque particulier ou destinés à un public fragile (enfants …) ;
- l'information du consommateur, affichage des prix, remise de note ;
- le respect des normes de sécurité des bâtiments, du matériel mis à disposition ;
- l'existence de moyens de secours adaptés ;
- l'encadrement de l'activité (détention du titre ou diplôme permettant l'enseignement ou l'encadrement d'une activité) ;
- la qualité sanitaire des baignades en piscines ou sur les plages surveillées des lacs du département, aussi bien au niveau de la qualité des eaux que de l'entretien général des sites.

Les missions de contrôle de l'Agence régionale de santé (ARS) en matière de contrôle des eaux de baignade

Les contrôles effectués dans les piscines saisonnières et les baignades résultent de l'application d'une réglementation nationale fixant la fréquence et le contenu des contrôles. Toutes les piscines et baignades sont contrôlées de la même manière, sans ciblage spécifique. Les contrôles consistent à la réalisation de prélèvements d'eau et d'inspections aléatoires.
Le Loiret comporte 42 piscines saisonnières contrôlées 1 fois par mois et 6 baignades aménagées contrôlées tous les 15 jours.

CONTRÔLES OIV 2015 DE LA DDPP

Secteur	Nombre de contrôles	Nombre de contrôles avec anomalies	Suites		
			Avertissements	Injonctions administratives	Procès-verbaux
Alimentation					
Accueil de jeunes (établissements)	3	0	-	-	-
Accueil de jeunes (camps sous toile)	5	0	-	-	-
Commerces non sédentaires (contrôles sur 3 marchés et Fête de la Madeleine à Montargis)	26	13	13	-	-
Magasins d'alimentation générale ou spécialisée	16	7	5	1	1
Pêcheurs de Loire	2	0	-	-	-
Producteurs fermiers	6	0	-	-	-
Restauration traditionnelle	18	12	9	6	3
Restauration (autres) (bateaux, campings, guinguettes)	7	6	5	-	1
	83	38	32	7	5
Activités sportives et de loisirs					
Accrobranches	2	1	1	-	-
Aires de jeux	6	2	2		
Centres équestres	16	0	-	-	-
Centres nautiques	2	2	-	-	-
Clubs canoë-kayak	1	0	-	-	-
Golfs	3	3	-	-	3
Pêche de loisirs	1	0	-	-	-
Structures gonflables (sur plages et bases de loisirs)	3	0	-	-	-
Locations de bateaux, canoë et vélos	9	2	1		1
Magasins de vente d'articles de sport	6	0	-	-	-
Magasins spécialisés de vente d'articles de pêche	5	1	1	-	-
	54	11	5	0	4
Hébergements					
Campings	10	6	5	-	1
Chambres d'hôtes	20	8	6	2	-
Gîtes	4	1	-	1	-
Hébergements insolites (bateau, roulottes, tentes safari)	3	2	-	2	-
	37	17	11	5	1
Sites touristiques					
Châteaux	3	1	1	-	-
Jardins	2	0	-	-	-

Musées	4	0	-	-	-
Autres	4	0	-	-	-
	13	1	1	-	-
Etablissements d'accueil d'animaux domestiques					
Pensions, animaleries, fourrière, SPA	8	0	-	-	-
Sites Internet					
	70	27	25	2	-
TOTAL	265	94	74	14	10

CONTRÔLES OIV 2015 DE LA DDCS

Secteur	Nombre de contrôles	Nombre de contrôles avec anomalies	Suites		
			Demande de remise en conformité	Injonctions administratives	Procès-verbaux
Accueil collectif des mineurs					
Séjours de vacances	5	3	3	-	-
Séjours scouts	4	-	-	-	-
Séjours accessoires	4	-	-	-	-
ALSH	38	2	-	-	-
	51	5	3	-	-
Etablissements d'activités physiques et sportives					
Baignades	48	19	19	-	-
Canoë kayak	2	15	1	-	-
Centres équestres	38	4	16	-	1
Parcours acrobatiques en hauteur	3	1	-	-	-
Centres de remise en forme	6	-	-	-	-
Base nautiques	2	-	3	-	-
	99	39	39	-	-
TOTAL	150	44	42		

CONTRÔLES OIV 2015 DE L'ARS DANS LE LOIRET

Secteur	Nombre de contrôles	Nombre de contrôles avec anomalies	Suites		
			Avertissements	Mesures administratives	Procès-verbaux
Piscines					
Piscines saisonnières	152	9	77 dont 43 fermetures temporaires de bassins		-
Baignades					
Baignades	37	4		1 arrêté	-

				municipal d'interdiction de baignade à l'Ile Charlemagne du 19/08 au 03/09	
TOTAL	189	13	77	1	

POUR EN SAVOIR PLUS

economie.gouv.fr/dgccrf/publications/Vie-pratique/vacances-confiance : information détaillée sur les droits des consommateurs et vacanciers
economie.gouv.fr/dgccrf : conseils pratiques et utiles aux consommateurs en vacances (les déplacements sur autoroute, l'hébergement et la restauration...)
economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/Resoudre-un-litige-deconsommation :aide à la résolution de litiges de consommation
economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/securite/piscines/depliant_baignade.pdf : Mode d'emploi de la baignade pour un été en toute sécurité
alimentation.gouv.fr :rubrique *vigilance alimentaire (réglementation, organisation des contrôles, règles d'hygiène, etc.)*.
agriculture.gouv.fr : informations relatives à la protection animale, et tout particulièrement des conseils «pour préparer au mieux vos déplacements en France comme à l'étranger avec vos animaux de compagnie».
sport.gouv.fr : mémento pour la prévention des accidents en montagne « Pour partir en montagne l'été en sécurité »
3939 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe) : informations ou conseils généraux, destinés aux particuliers et aux professionnels.